

# Innovation ist Vertrauenssache

Die beim NÖ Innovationspreis 2009 vorgestellten Projekte bilden eine Leistungsschau zukunftsorientierter niederösterreichischer Unternehmen. Sie zeigen die große Bandbreite neuer Produkte, Verfahren und Dienstleistungen, die in verschiedenen Branchen der niederösterreichischen Wirtschaft in jüngster Zeit entwickelt wurden.

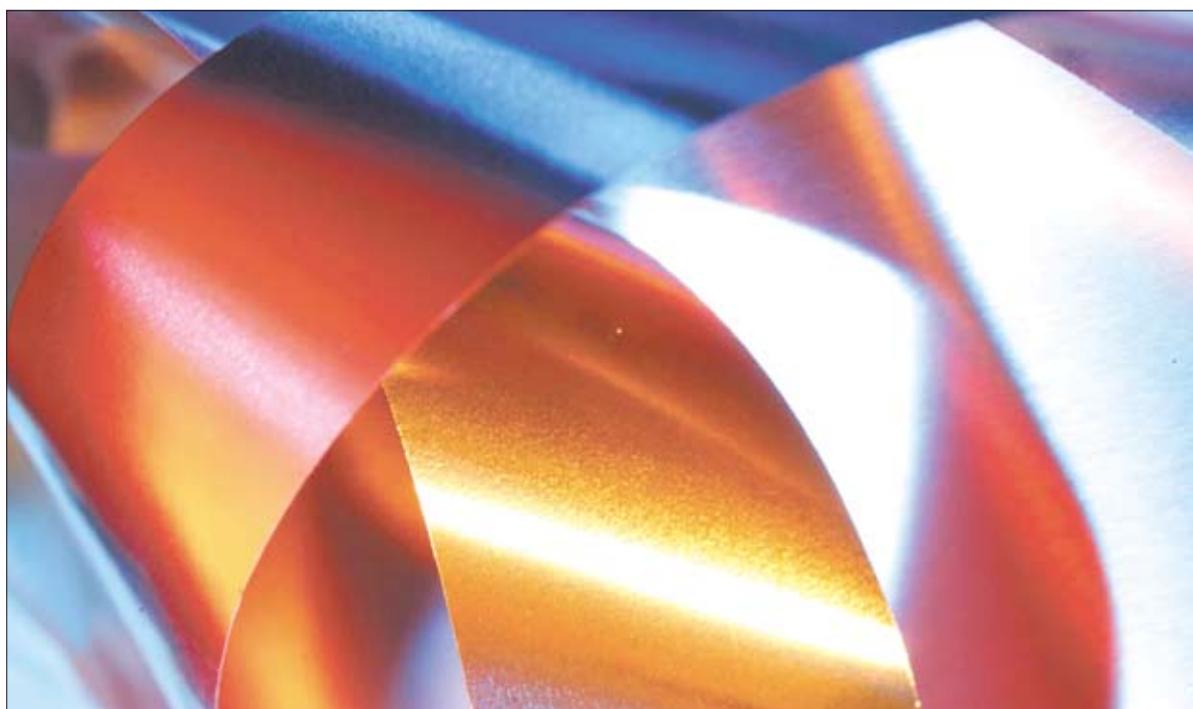
**Gerhard Scholz**

Schon mit 17 Jahren erhielt Karl Ghega an der Universität von Padua den Dokortitel für Mathematik. Ein Jahr zuvor hatte er dort sein Diplom als Ingenieur und Architekt erworben. 1848 begann Ghega mit dem Bau der von ihm geplanten Semmeringbahn. Das Bauwerk wurde aufgrund seiner technischen Raffinesse berühmt, hatte die Bahnüberquerung des Semmerings doch damals als technisch zu aufwendig bis unmöglich gegolten. Noch vor der Fertigstellung wurde Ghega 1854 dafür in den Ritterstand erhoben.

**Und die Gewinner sind**

In dieser Tradition stehend präsentiert der „Karl Ritter von Ghega“-Preis, der Niederösterreichische (NÖ) Innovationspreis, hervorragende technologische Neuerungen, die in diesem Bundesland hervorgebracht wurden. Der Preis ist eine Auszeichnung für Innovationsprojekte niederösterreichischer Unternehmen und für innovative Entwicklungen niederösterreichischer Forschungseinrichtungen. Die Auszeichnungen und die öffentliche Prämierung sollen die Bedeutung von Innovation und Forschung für die Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit der niederösterreichischen Wirtschaft unterstreichen.

Der NÖ Innovationspreis 2009 wurde in vier Kategorien vergeben. Den Hauptpreis in der Höhe von 10.000 Euro stiftete das Land Niederösterreich;



**Mit der Entwicklung einer neuartigen Technologie zur Herstellung klebstofffreier Verbundstoffe konnte Happy Plating unter 110 Projekten den NÖ Innovationspreis 2009 gewinnen.** Foto: Happy Plating

das Siegerprojekt jeder Kategorie erhielt einen Sponsorpreis. 110 Projekte wurden eingereicht. Zwölf Projekte (drei in jeder Kategorie) wurden in die engere Auswahl genommen.

Zum besten Innovationsprojekt 2009 wurden die „Mikrodruckknöpfe für Hochleistungsverbundsysteme“ des Unternehmens Happy Plating gekürt. Basierend auf einem internationalen Grundlagenforschungsprojekt konnte in den Forschungslabors von Happy Plating über elektrochemische Hochfrequenzpulse ein Prozess zur gleichmäßigen Herstellung miniaturisierter Druckknöpfe aus Metall für die Anwendung

in der Hochleistungselektronik entwickelt werden. Durch den Einsatz von Happy-Plating-Verfahren lassen sich Verbundstoffe frei von jeglichen Klebstoffen herstellen. Diese neuartige Technologie erschließt ein breites Anwendungsspektrum – von der Hochleistungselektronik über die Energietechnik bis hin zum automotiven Bereich.

In der Kategorie „Innovationsprojekte NÖ Forschungseinrichtungen“ wurde die „innovative Wasserstoffspeicherung in hohlen Mikrogaskugeln“ des AIT – Austrian Institute of Technology zum Siegerprojekt gewählt. Das von AIT entwickelte Speicherverfahren

könnte der notwendige Impuls für einen Durchbruch umweltfreundlicher Wasserstoffsysteme im mobilen Sektor sein. Unter den „Investitionsgütern und Prozessinnovationen“ ging Backhausen mit seiner Returnity-Technologie, den weltweit ersten umweltfreundlichen und wiederverwertbaren Flammhemmstoffen aus Trevira CS, als Sieger hervor.

Mit ihrem Vibrostimulationsschuh, einem medizinischen Therapiegerät, das Nervenrezeptoren in der Fußsohle stimuliert und damit die Steuerung der Motorik im Gehirn verbessert, gewann Pollmann Austria in Kooperation mit Science

& Research Marketing in der Kategorie „Konsumgüter und Produktinnovationen“. Bei den „Organisations- und Marketinginnovationen“ belegte Eybl Development mit der Entwicklung der Software VDP (Virtual Design Process) den ersten Platz. VDP dient der dreidimensionalen Darstellung von automotiven Interieurkomponenten, Sitzbezügen und kompletten Cockpits.

**Kompetente Begleitung**

Im Rahmen der Preisverleihung am 21. Oktober wies Wirtschaftslandesrätin Petra Bohuslav auf die Anstrengungen des Landes Niederösterreich hin, Innovationsprojekte durch vielfältige Förderangebote von Anfang an zu begleiten: „Gerade in den frühen Innovationsphasen sind unternehmerischer Gestaltungswille und verlässliche Partner gefragt. Durch die Zusammenarbeit mit kompetenten Partnern können Innovationsprozesse beschleunigt und Risiken abgefedert werden.“

Sonja Zwazl, Präsidentin der Wirtschaftskammer Niederösterreich, sprach die Wichtigkeit der TIP (Technologie- und Innovationspartner) an, die eine effektive Unterstützung für Innovationsprojekte in Niederösterreich bieten: „Unsere TIP haben in ihrer täglichen Arbeit über die Jahre ein umfangreiches Know-how angesammelt – eine Kompetenz, auf die man sich verlassen kann. Denn Innovationservice ist eben auch Vertrauenssache.“

[www.innovationspreis-noe.at](http://www.innovationspreis-noe.at)

**1999 | 2009****10 Jahre economyaustria.at**

Alcatel-Lucent

APA

CISCO

IBM

IDS SCHEER

kapsch &gt;&gt;&gt;

KONICA MINOLTA

paybox

PayLife

QENTA wirecard

XR

SER

TELEKOM AUSTRIA

T-Systems

xerox

ac-cent

aws

Christian Doppler Forschungsgesellschaft

cure

DONAU UNIVERSITÄT

evolaris

e3

plus eco

N

RIZ

softwarepark hagenberg

tecnet

vrlvis

VTO

Cmk.

economyaustria.at

economy

FORMAT

INDUSTRIE MAGAZIN

pressetext

WirtschaftsBlatt

Das Special Innovation wird von der Plattform economyaustria finanziert. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei economy. Redaktion: Gerhard Scholz und Sonja Gerstl

## Special Innovation

# Neues Studium der Informatik

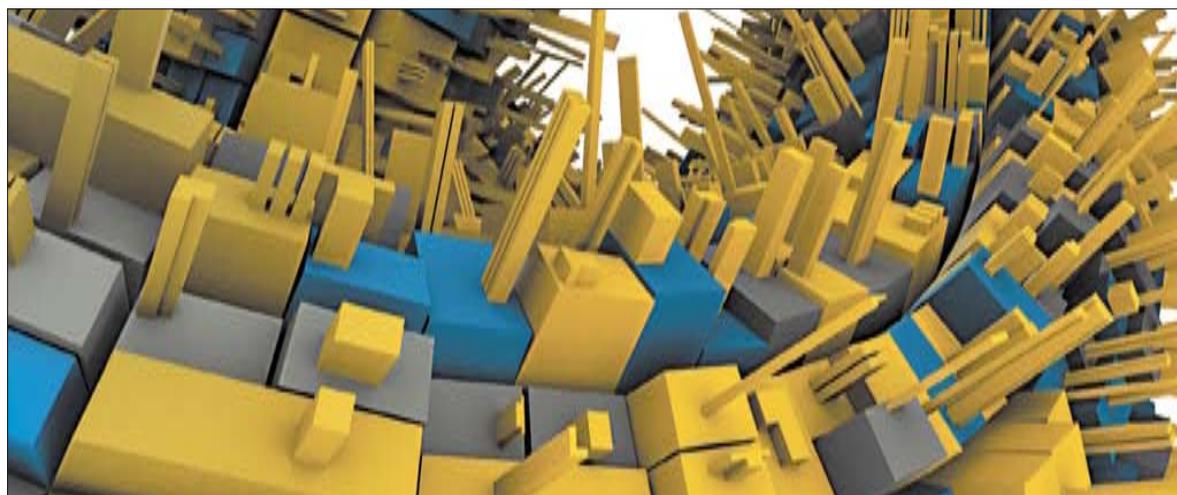
An der Fakultät für Informatik der Technischen Universität Wien startete die Vienna PhD School of Informatics.

## Gerhard Scholz

Anfang Oktober begann das erste Studienjahr der neu etablierten Vienna PhD School of Informatics an der Fakultät für Informatik der Technischen Universität (TU) Wien. „Ziel der PhD School ist es, auf internationalem Niveau erstklassigen wissenschaftlichen Nachwuchs im Bereich Informatik auszubilden“, erklärt Gerald Steinhart, Dekan der Fakultät für Informatik.

### Internationalität gefragt

Die PhD School ist als dreijähriges Vollzeitstudium konzipiert. In den ersten beiden Jahren müssen Studierende eine definierte Anzahl von Lehrveranstaltungen im Umfang von 36 Leistungseinheiten nach dem ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System)



Visual Computing ist einer von fünf wesentlichen Forschungsschwerpunkten, an denen sich das neue PhD-Curriculum an der Fakultät für Informatik der TU Wien inhaltlich orientiert. Foto: Photos.com

absolvieren, ab dem zweiten Jahr widmen sie sich der Arbeit an der Dissertation. Zudem werden die Studierenden in Forschungsgruppen der Fakultät für Informatik integriert. „Ein

Doktoratsstudium wie dieses ist für österreichische Universitäten untypisch“, meint Hannes Werthner, Direktor der PhD School of Informatics. „Sie sind traditionellerweise weni-

ger streng nach einem Curriculum organisiert. Unser PhD-Curriculum beinhaltet mehr Lehrveranstaltungen, die sich inhaltlich an den Schwerpunkten der Fakultät für Informatik in der Forschung orientieren.“ Diese fünf Schwerpunkte in der Forschung sind: Computational Intelligence, Medieninformatik und Visual Computing, Technische Informatik, Verteilte und Parallele Systeme sowie

Wirtschaftsinformatik. Die PhD School wird von der TU Wien, der Stadt Wien sowie privaten Sponsoren finanziert. Pro Jahr werden insgesamt 15 Stipendien ausschließlich an Nachwuchsforscher mit exzellenten Leistungen im Wiener Stärkefeld der Informatik vergeben. Die 15 Stipendiaten in drei Lehrgängen werden in Form von wissenschaftlichen Forschungsdoktoraten auf eine Dauer von drei Jahren finanziert. Dabei wird großer Wert auf Internationalität gelegt: Renommiertere Gastprofessoren werden lehren, und mindestens 50 Prozent der Studierenden sollen aus dem nicht-deutschsprachigen Ausland kommen.

Alle Kurse werden – wie in internationalen Programmen üblich – in englischer Sprache abgehalten. Abgesehen von den in Österreich üblichen Studiengebühren ist die Teilnahme an der PhD School für Stipendiaten kostenlos. Die Bewerbungsfrist für das Studienjahr 2010/11 beginnt im Frühjahr 2010.

[www.informatik.tuwien.ac.at/phdschool](http://www.informatik.tuwien.ac.at/phdschool)

## Management im Dialog

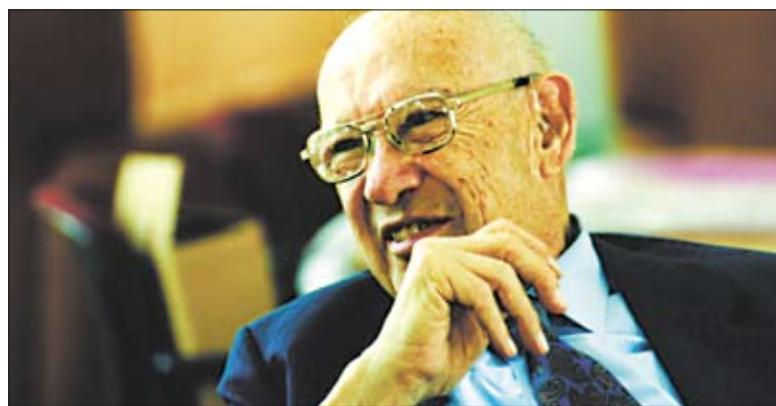
Das neue Peter F. Drucker Forum bringt Spitzenmanager nach Wien.

Die *New York Times* nannte ihn einst „the man who invented management“. Bis heute gilt der in Wien geborene Peter F. Drucker als einer der einflussreichsten Management-Vordenker. Am 19. November 2009 jährt sich sein Geburtstag zum 100. Mal. Dies nimmt die neu gegründete Peter Drucker Society Austria zum Anlass, um in Wien ein internationales Spitzentreffen führender Management-Denker auszurichten.

### Gesellschaftliche Funktion

„Peter Drucker war immer auch Advokat verantwortungsvollen Handelns in Führungs- und Managementfragen. Dank seiner ganzheitlichen Sichtweise und seines visionären Weitblicks dachte er wesentliche Entwicklungen der Wissensgesellschaft voraus“, sagt Richard Straub, Gründungspräsident der Drucker Society Austria.

Daran will auch das erste Peter F. Drucker Forum Vienna anknüpfen. Gefragt wird nach neuen Lösungsansätzen für ein zukunftsfähiges Management. „Für Drucker war Management nie ein isoliertes Themenfeld



Als der Mann, der das Management erfand, geht Peter F. Drucker in die Wirtschaftsgeschichtsbücher ein. Foto: Peter Drucker Society

und auch kein Selbstzweck, sondern eine vitale gesellschaftliche Funktion“, so Straub.

Das am 19. und 20. November stattfindende „1st Global Peter F. Drucker Forum Vienna“ richtet sich an internationale Führungskräfte, Wissenschaftler und Dozenten von Business Schools und Wirtschaftsfakultäten, Ökonomen und Unternehmensberater.

Als Referenten werden unter anderem erwartet: der Management-Guru C. K. Prahalad, der Sozialphilosoph und Doyen der europäischen Management-Vor-

denker Charles Handy, der Vorsitzende des Management Centers St. Gallen Fredmund Malik und Philip Kotler, der Vater des modernen Marketings. *gesch*

### Termin

„1st Global Peter F. Drucker Forum Vienna“, 19./20. November 2009, Haus der Industrie, Schwarzenbergplatz 4, 1031 Wien. Anmeldung und Infos: Mag. Karin Platzer, Tel.: 0676/883 267 777.

[www.druckersociety.at](http://www.druckersociety.at)

## Aus der Praxis

Vorlesungen über Trends im E-Commerce.

Eine spannende, öffentlich zugängliche Vorlesungsreihe läuft am Institut für Software-Technologie und Interaktive Systeme der TU Wien. In Kooperation mit der Wirtschaftskammer Wien werden hochkarätige internationale Experten präsentiert, die über aktuelle Trends im Bereich des E-Commerce berichten. Die Vorlesungen sind Teil des Wirtschaftsinformatik-Studiums, richten sich aber auch an im Beruf stehende IT-Berater und IT-Experten.

### Die digitale Gesellschaft

Hannes Werthner, Leiter der Arbeitsgruppe E-Commerce an der TU Wien, dazu: „Unsere Vortragenden sind wissenschaftliche Top-Leute auf dem Gebiet der Business Informatics, die aber mit beiden Beinen fest auf dem Boden der Praxis stehen.“ Die Themen hinterfragen drei wichtige Trends des

E-Commerce: Wie können durch gezieltes Business Process Management unternehmensinterne Abläufe wie auch Beziehungen zwischen Unternehmen moduliert werden? Welche gesellschaftliche Dynamik resultiert aus dem Internet der Zukunft und dem Semantic Web? Wohin geht die Entwicklung des E-Government, und welche Position nimmt die EU dazu ein?

Den Meta-Trend beschreibt der Vortragstitel von Paul Timmers, Leiter der Abteilung ICT for Inclusion der Europäischen Kommission in Brüssel: „From Digital Business to Digital Society“. Hannes Werthner ergänzt: „Alle Wertschöpfungsketten werden zunehmend informatisiert. Das heißt: Ein Großteil der Informationen ist bereits digitalisiert; jetzt geht es darum, wie wir diese Informationen sinnvoll nutzen.“ *gesch*

[www.ec.tuwien.ac.at/trends](http://www.ec.tuwien.ac.at/trends)

## Special Innovation

# Perfektes Zusammenspiel fürs Business

Vertrieb, Marketing und Kundendienst lassen sich mit Customer Relationship Management deutlich verbessern.

**Sonja Gerstl**

Customer Relationship Management, kurz CRM, erobert zunehmend den unternehmerischen Mittelstand. Was bislang als probates Werkzeug für Konzerne und große Firmen galt, wird nun auch von kleinen und mittleren Unternehmen für eine verbesserte und effizientere Kundenorientierung eingesetzt.

Dabei gilt: Erfolgreiches CRM braucht zuallererst eine Kundenphilosophie – das heißt, Kunden werden über Beziehungen definiert und Kundendaten unterstützen bloß die Gestaltung dieser Beziehungen. CRM sollte auch immer von der Geschäftsleitung mitgetragen werden und größtmögliche Akzeptanz von den Mitarbeitern haben. Hier hilft eine frühe Einbindung der Anwender bei der Konzeption der CRM-Applikationen. Und zu guter Letzt steht und fällt jede CRM-Lösung mit dem Grad der Systemintegration – das heißt der Einbindung in vorhandene IT-Strukturen oder in gewohnte Arbeitsumgebungen der Anwender.

### Umfassende Lösung

Eine umfassende CRM-Suite zeigt sich allen Anforderungen in Marketing, Vertrieb und Service gewachsen – sie adressiert Kampagnen, Verkaufsprozesse und den Support gleichermaßen. Exzellente CRM-Lösungen erlauben die gesamte Kampagnenplanung und -abwicklung sowie das dafür benötigte Lead- und Response-Management. Im Vertrieb können mit CRM sämtliche Agenden vom Verkaufschancenmanagement über das Vertriebsgebietmanagement, die Verkaufsprozesse und die Vertriebsplanung, den Produktkatalog, das Angebots- und Auftragsmanagement bis hin zur Vertriebsdokumentation und Wettbewerbsinformation abgebildet und abgedeckt werden.

Und im Support reicht die Lösungsfunktionalität von CRM von Serviceanfragen über Wissensdatenbanken gesteuerte Problemlösung, Warteschlangenmanagement, E-Mail-Management mit Autoresponse bis hin zu Serviceverträgen und der Einsatzplanung.

Telekom Austria und das Tochterunternehmen World-



Die Hauptfunktionen von CRM zielen auf eine optimierte Vertriebssteuerung und auf ein verbessertes Aktivitäten- und Kampagnenmanagement ab. Foto: Photos.com

Direct setzen bei CRM auf die mächtige Basissoftware Microsoft Dynamics CRM 4.0. Für die Kunden werden die Stär-

ken bei Infrastruktur und Lösungskonzeption somit ideal gebündelt. Österreichs Technologie- und Marktführer bei In-

formations- und Kommunikationstechnologien und ihre Tochter verfügen über die erforderlichen Technologieex-

perten in allen Bereichen, um eine effiziente und auf den jeweiligen Kunden abgestimmte CRM-Lösung zu planen, zu implementieren, zu betreiben und zu warten. Durch die Konzentration auf Microsoft lassen sich einfach Synergien mit anderen Systemen wie Sharepoint oder OCS (Office Communication Server) herstellen. Auch die Verknüpfung mit einer Unified-Communications-Lösung und damit der Einbindung von IP PBX (Private Branch Exchange = Nebenstellenanlage) ist möglich. Die Kunden erhalten damit bis hin zur IT-Security alles aus einer Hand.

Die Vorteile von CRM-Hosting-Angeboten liegen in den kalkulierbaren Kosten sowie im hochperformanten und sicheren Outsourcing-Betrieb in den Rechenzentren von Telekom Austria.

## Optimierte Kommunikation

Finanzdienstleister überantwortet Managed Services einem Dokument-Spezialisten.

The Co-operative Financial Services (CFS) ist eine Tochtergesellschaft von The Co-operative Group, der größten Konsumgenossenschaft Großbritanniens. CFS bietet seinen 6,5 Mio. Kunden eine breite Palette an Finanzprodukten. Entsprechend umfangreich gestaltet sich die tägliche Korrespondenz. Mehr als 10.000 Dokumente gehen täglich bei CFS ein – gedruckte oder handschriftlich abgefasste Schreiben, empfangen per Post, Fax oder E-Mail. Prozesse zum Lesen, Beantworten und Archivieren dieser Dokumente wurden bislang einzig und allein langwierig manuell umgesetzt – darunter litt Kundenservice und -zufriedenheit.

### Automatisierung

Die Lösung: ein externer Anbieter für Managed Services, über den das Unternehmen auch Zugang zu regelmäßigen Technologie-Updates erhält. Der Dokumenten-Management-Dienstleister Xerox entwickelte für CFS eine maßgeschneiderte Gesamtlösung, die über fünf Etappen hinweg innerhalb von zwei Jahren implementiert wird. Sie



Effizientes Dokumenten-Management reduziert die Betriebskosten und fördert den Workflow im Unternehmen. Foto: Photos.com

umfasst die Umwandlung der Prozesse zur Postbearbeitung in einen vollständig automatisierten E-Mail-Room, über den die gesamte eingehende Korrespondenz effizient bearbeitet und katalogisiert wird.

Im Rahmen der ersten Etappe der Einführung wurde ein Managed Service bereitgestellt, über den die mehreren Tausend tagtäglich eingehenden allgemeinen Versicherungsansprüche identifiziert, indiziert, gescannt und archiviert werden. Dafür kommt ein sicheres und stabiles Großraumnetzwerk

zum Einsatz, um eine schnelle Informationsübertragung und die Integrität der Daten zu gewährleisten. Zudem werden hierdurch die nachgeschalteten Prozesse über ein modernes Workflow-System automatisiert und rationalisiert.

### Umsetzung in Etappen

Die Xerox-Lösung wurde ohne Unterbrechung des Geschäftsablaufs implementiert, CFS kann bereits jetzt schon seinen Kunden einen erheblich verbesserten und proaktiveren Kundendienst bereitstellen.

Mit der Umsetzung weiterer Etappen der Lösung wird Xerox schon bald alle Dokumente von CFS im Versicherungs- und Bankwesen verwalten und seine Docu-Share-Technologie zur Anwendung bringen, über die ein umfassender ECM-Service (Enterprise Content Management) unterstützt wird. Dieser Service wird schließlich auf weitere Geschäftsbereiche ausgedehnt und sorgt auch dort für eine Automatisierung der nachgelagerten Verteilung und Bearbeitung der Kundenkommunikation. So kann CRF seine eingehende Kommunikation standardisieren, schneller auf Kundenanfragen reagieren sowie Versand und Empfang genauer und aktuellerer Informationen sicherstellen.

Daraus ergibt sich eine Senkung der Gesamtkosten und eine eigenständige Finanzierung des Projekts über die erzielten Kosteneinsparungen. Positive „Nebeneffekte“: deutlich weniger Anrufe im Callcenter und damit weniger Betriebskosten und eine erhebliche Verminderung des Papierverbrauchs. *sog*

[www.xerox.at](http://www.xerox.at)

## Special Innovation

# Was sich hinter den Kulissen tut

Die APA-Labs gewähren einen Einblick in die Werkstatt des größten Informationsservice-Anbieters Österreichs.

Gerhard Scholz

In den APA-Labs lädt die APA-Gruppe alle Interessierten ein, neue Services auszuprobieren und an deren Entwicklung mitzuwirken. Damit lässt der größte Informationsdienstleister Österreichs erstmals auch Externe einen Blick hinter die Kulissen machen. Die APA-Labs bieten die Möglichkeit, neue innovative IT- und Wissensmanagement-Services sowie redaktionelle Formate und Services zu testen. Die Informationsprofis präsentieren hier ihre neuesten Ideen vorab der interessierten Öffentlichkeit. Ganz einfach und ohne Log-in kann man die Module ausprobieren und bewerten, aber auch Fragen an die Entwickler stellen.

### Neue Videoformate

Dynamische Lifestyle-Bilder für Digital Signage (den Einsatz digitaler Medieninhalte bei Werbe- und Informationssystemen), Hintergrund-Berichterstattung im Wirtschaftsbereich mit dem Medium Video und ein bewegter Nachrichtenüberblick für mobile Endgeräte – das sind nur drei Beispiele von neuen Videoformaten, die derzeit im Video-Atelier der APA konzipiert werden. Für die Umsetzung des ambitionierten Projektes hat sich die Redaktion Verstärkung bei der Fachhochschule Wien geholt.

Fünf Studierende des Studiengangs „Journalismus & Medienmanagement“ arbeiten seit März dieses Jahres gemeinsam mit einem interdisziplinären Team aus Redaktion, Produkt- und Innovationsmanagement an der Erweiterung des bestehenden Videoangebots. Im Blickpunkt stehen Formate mit besonderen technischen, aber auch inhaltlichen Herausforderungen. „Eine gute Produktion steht und fällt mit dem richtigen Aufbau der Bildgeschichte und dem perfekten Timing für die Inserts“, erklärt die Projektleiterin Verena Krawarik.

Hintergrund-Videos punkten hingegen mit dem optimalen Mix aus (interaktiver) Grafik, Bild und Erzählung. Und sie bedingen einen gänzlich anderen Workflow als die „normale“ Videoproduktion. Ohne eine enge Kooperation der verschie-



Das Medium Video wird nun auch in den Nachrichtendiensten zusehends häufiger genutzt: ob für Berichterstattung und Interviews oder zur Ausgabe auf mobilen Endgeräten. Foto: Photos.com

denen Ressorts im APA-Newsroom und eine Koordination der Expertisen läuft hier gar nichts, wissen die Studenten.

Ein weiterer Prototyp, der in den virtuellen APA-Labs zu sehen ist, arbeitet mit Geokoordinaten. Seit einigen Mona-

ten werden ausgewählte Nachrichten des APA-Basisdienstes mit Geocodes versehen und auf einem Plan visualisiert. Karten

sind die neuen Interfaces – kombiniert mit relevanten Informationen werden sie zu unschätzbaren Navigationshilfen, meint Marcus Hebein, Leiter von APA-Multimedia: „Sie ermöglichen einen alternativen Zugang, Nachrichten und Informationen zu entdecken und zu erfassen.“ So können erstmals mithilfe einer Umkreissuche auch geografische Bezüge zwischen Meldungen auf den ersten Blick erkannt und Distanzen richtig eingeschätzt werden.

APA-Geschäftsführer Peter Kropsch sieht in der exakten Verortung von Informationen noch große wirtschaftliche Potenziale für Verlage schlummern. „Geocodierung kann als Enabler für neue Anwendungen und Applikationen dienen, die geografische, inhaltliche und werbliche Informationen miteinander verknüpfen.“

[www.apa.at/labs](http://www.apa.at/labs)

## Den Kunden verstehen

Feinjustierte, zielgruppengenaue Steuerung erhöht die Erfolgsquote von Kundenkampagnen.

Im Mittelpunkt von CRM (Customer Relationship Management) steht, ganz gleich wie groß ein Unternehmen ist, immer der Kunde. Ihn gilt es zu begeistern und zu verblüffen, damit er eine emotionale Bindung mit dem Unternehmen eingeht und es im besten Fall aktiv weiterempfiehlt. Dazu müssen die Bedürfnisse der Kunden erkannt und es muss auch darauf eingegangen werden, um Vorteile, Top-Service und individuelle Angebote zu bieten.

### Punktgenaue Angebote

Auf Basis einer durchgängigen Erfassung der Kundenkontakte und Anreicherung der Daten mit weiteren Inhalten ist es möglich, punktgenaue Angebote zu legen und sehr granulare, also fein abgestimmte Zielgruppen zu definieren. Je treffsicherer diese Angebote zu den Kundenbedürfnissen passen, umso höher ist die Erfolgsquote einzelner Kampagnen.

In ihren beiden Geschäftsbereichen Issuing (Kartenausgabe) und Acquiring (Händlerakzeptanz) nutzt die Paylife Bank



Damit eine Kampagne auf echte Kundenbedürfnisse abgestimmt werden kann, müssen diese laufend erfasst werden. Foto: Photos.com

das Kampagnenmanagement-System von Microsoft Dynamics CRM. In diesem System werden Informationen zu den Vertragspartnern gespeichert, die das bargeldlose Bezahlen an ihrem Point of Sale über Paylife-Produkte anbieten. Diese Daten werden täglich aktualisiert, sodass jederzeit Kampagnen eingespielt und abgewickelt werden können.

Da in den Kampagnen auf die individuellen Anforderungen der Vertragspartner eingegangen werden soll, werden die Kunden nach verschiedenen Kriterien betrachtet; wie zum Beispiel nach den vor Ort eingesetzten Akzeptanzprodukten, nach der Art der installierten POS-Terminals oder nach der Branche. Regelmäßig durchgeführte Kampagnen im Acqui-

ring sind der Versand der Kundenzeitschrift *Newsflash* und die Abbildung diverser Schreiben, wenn Kunden zum Beispiel über Änderungen oder neue maßgeschneiderte Angebote informiert werden sollen.

### Gelebte CRM-Praxis

„Durch das Kennen und Reagieren auf Kundenbedürfnisse sind wir in der Lage, nah am Kunden zu sein“, erklärt Peter Neubauer, Vorsitzender der Geschäftsleitung von Paylife. „Unser Kampagnenmanagement-System nimmt dabei die Rolle eines wichtigen Werkzeugs zur Unterstützung einer erfolgreichen Kundenbeziehung ein, gemäß unserem Motto: Paylife bringt Leben in Ihre Karte.“

Auch wenn CRM ein strategisches Instrument ist, so weiß Neubauer aber auch: „Gleichzeitig ist es unserer Meinung nach ganz wichtig, dass gezieltes Managen von Kundenbeziehungen nicht nur in technischen CRM-Systemen stattfindet, sondern im gesamten Unternehmen gelebte Praxis sein muss.“ *gesch*

[www.paylife.at](http://www.paylife.at)



be part of it –  
think networks

- Der **VTÖ** ist
- die Interessensvertretung des Netzwerkes österreichischer Technologiezentren
  - Impulsgeber regionaler Innovationsaktivitäten
  - Unterstützer regionaler Wirtschaftsentwicklung
  - Initiator und Träger von Netzwerkprojekten

Damit leistet der **VTÖ** einen aktiven Beitrag zur Stärkung des Wirtschaftsstandortes Österreich und zur Sicherung sowie Schaffung regionaler und innovativer Arbeitsplätze!

[www.vto.at](http://www.vto.at)

## Special Innovation

# Mobiler Austausch der Zukunft

Unified Communications gelten als Wegbereiter eines modernen Kommunikations-, Wissens- und Datentransfers. Das Zusammenspiel von Telekommunikation und Informationstechnologie nützt auch KMU.

**Sonja Gerstl**

Gestiegene Mobilität, zeitliche und örtliche Flexibilität der Mitarbeiter, Internationalisierung und die Globalisierung der Märkte haben die Kommunikation innerhalb eines Unternehmens und den Austausch mit Kunden und Geschäftspartnern entscheidend verändert.

Kein Wunder, dass deshalb „Unified Communications“ – also die verknüpfte Anwendung von Telekommunikation und Informationstechnologie (IT) – zu den Trendthemen im Business zählt. Bei Unified Communications, kurz UC, werden die verschiedenen Kommunikationskanäle gebündelt und prozessorientiert in IT-Anwendungen integriert. Das heißt: Mitarbeiter und Geschäftspartner können überall und jederzeit über das Medium ihrer Wahl die gewünschten Informationen austauschen – kurzum: E-Mails können etwa auf dem Handy und Voice-Nachrichten auf dem Computer empfangen werden.

Die Funktionalitäten eines Unified-Communications-Umfelds zeichnen sich folgendermaßen aus: nämlich durch Medienintegration (über eine Benutzeroberfläche können mehrere Kommunikationskanäle verwaltet werden), Präsenzstatus (die aktuelle Verfügbarkeit der Mitarbeiter wird angezeigt), Kooperationsfunktionen (Web- und Telefonkonferenzen, Instant-Messaging-Sitzungen, Document & Desktop-Sharing) und Mobilität (ortsungebunden werden Mitarbeiter auf unterschiedlichsten Endgeräten erreicht).

Die Vorteile für die User von Unified Communications sind vielfältig und reichen von der Optimierung der Zusammenarbeit von örtlich verteilten Teams und der Arbeitsprozesse über die verbesserte Erreichbarkeit der Mitarbeiter bis hin zu einer Reduktion der Kommunikations- und Reisekosten.

Telekom Austria bietet für Unternehmen vom Access bis zur Applikation alle Leistungen



Zielgerichtete Kommunikation ist ein entscheidender Wettbewerbsfaktor für Unternehmen. Eine gesteigerte Marktdynamik erfordert einen globalen Austausch auf allen Kanälen. Foto: Photos.com

aus einer Hand. Zertifizierte Systemspezialisten und Entwickler übernehmen dabei das individuelle Service und den Support in ganz Österreich. Vor allem kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) ist es dadurch möglich, von dieser neuen Art der Kommunikation via Outsourcing

zu profitieren. Zudem können UC in unterschiedlichen, den Kundenbedürfnissen entsprechenden Abstufungen von Telekom Austria gehostet werden. Bei „Unified Communications as a Service“ zum Beispiel fallen nur geringe Anfangsinvestitionen an.

Steigt später der Bedarf, wird die Leistung einfach nach oben skaliert. Von diesem Angebot machen, so heißt es seitens Telekom Austria, auch Unternehmen mit einer eigenen IT-Abteilung Gebrauch – nämlich, um diese zu entlasten.

[www.telekom.at](http://www.telekom.at)

**Christian Bauer:** „Unified Communications schafft Konvergenz auf allen Ebenen.“

## Informationsfluss im Doppelpack

**Sonja Gerstl**

**economy:** Was können Unified Communications, was andere nicht können?

**Christian Bauer:** Unified Communications (UC) schaffen Konvergenz im Sinne der Integration von Telekommunikation (TK) und von Informationstechnologie (IT) – und das auf allen Ebenen, also Netzwerk, Endgeräte und IT-Anwendungen.

**Welche Innovationen erwarten uns diesbezüglich mittelfristig?**

Die Interoperabilität der Systeme nimmt laufend zu, das heißt: TK- und IT-Infrastruktur unterschiedlicher Hersteller

werden damit künftig über standardisierte Schnittstellen nahtlos zusammenarbeiten können. Dies gewährleistet einen hohen Investitionsschutz und bestmöglichen Feature-Umfang.

**Welche Services werden von den Unternehmen am häufigsten nachgefragt?**

Derzeit werden Anwendungen, welche die Zusammenarbeit fördern – Stichwort: Collaboration, Presence Services, die Informationen zum Status der Verfügbarkeit eingebundener Anwender liefern, und Applikationen, die helfen, Reisekosten zu reduzieren – also Video- und Webconferencing et

cetera – sicherlich am stärksten nachgefragt.

**Wie gestaltet sich die technische Überschaubarkeit für den Nutzer oder die unternehmensinterne IT-Abteilung?**

Unified Communications sind technisch komplex, weil es um die Integration von Telekommunikation und Informationstechnologie geht. Entsprechendes Know-how ist daher bei IT-Abteilungen von Klein- und Mittelbetrieben nicht sehr weit verbreitet. Deshalb bedienen sich diese des Wissens von Systemintegratoren wie etwa von Telekom Austria. Für die Nutzer selbst hingegen sind Usa-

bility und intuitive Bedienung in jüngster Zeit deutlich besser geworden, weil die Hersteller von UC-Lösungen von der Bedienbarkeit hoch entwickelter Web-2.0-Anwendungen eine Menge gelernt haben.

**Welche Sicherheitsmaßnahmen müssen getroffen werden? Ist so ein „System“ nicht sehr anfällig für Internet-Attacken oder unerlaubte Zugriffe?**

Bei Unified Communications sind umfassende und mehrstufige Sicherheitskonzepte erforderlich. Wenn diese jedoch umgesetzt sind, gibt es in weiterer Folge kein Problem, die unterschiedlichen Anwendungen

auch über das Public Internet bereitzustellen und zu nutzen.

### Zur Person



**Christian Bauer ist Marketing-Leiter von Telekom Austria.** Foto: Telekom Austria

## Special Innovation

# Weltumspannende Konferenzen

SOS-Kinderdörfer setzen quer über den Globus auf tägliche Online-Meetings via Web-Ex von Cisco.

**Sonja Gerstl**

Bei der Planung und Durchführung von internationalen Informationstechnologie (IT)-Projekten greifen die SOS-Kinderdörfer schon seit Längerem auf Online-Meetings mit Cisco Web-Ex zurück. Mittlerweile hat sich diese Kommunikationsform auch in anderen Bereichen der Organisation etabliert. Die Anzahl der Flugreisen konnte dadurch reduziert und die Kommunikation wesentlich vereinfacht werden.

### Web-Meetings

Seit 1949 ermöglichen die SOS-Kinderdörfer elternlosen Kindern das Aufwachsen in einem familienähnlichen Umfeld. Mittlerweile ist daraus eine weltumspannende soziale Organisation mit 500 Kinderdörfern geworden. Da sich die SOS-Kinderdörfer im Wesentlichen selbst finanzieren, sei es durch Spenden oder Patenschaften, ist das Akquirieren von Spenden eine wichtige Aufgabe in der Organisation. Weil dies eine

äußerst komplexe, aufwendige Thematik ist, gehören die SOS-Kinderdörfer zu den Pionieren der EDV in Österreich: Anfang der 60er Jahre wurde hier in Tirol einer der ersten großen Computer außerhalb des Bankensek-

tors betrieben, um Zigtausende Spender zu verwalten. Für die Weiterentwicklung und Pflege der international eingesetzten Software-Lösungen muss die IT-Abteilung der Dachorganisation weltweit umfangreiche Abstim-

mungen mit den nationalen SOS-Organisationen vornehmen. Vor geraumer Zeit wurden deshalb von der IT der Organisation auf regionaler Ebene die ersten Online-Meetings mit Cisco Web-Ex durchgeführt. Der erfolgreiche

Einsatz von Web-Konferenzen in den IT-Abteilungen von Dachverband und regionalen Organisationen hat mittlerweile dazu geführt, dass auch andere Bereiche diese Technologie nutzen. Heute reduziert die gesamte internationale Organisation der SOS-Kinderdörfer auf diese Weise ihre Reisetätigkeit und spart damit Kosten und vor allem viel Zeit.

Allein am Standort Innsbruck werden täglich mindestens zwei Web-Konferenzen abgehalten.

„Beim Einsatz von Web-Konferenzen hat unsere IT eine Pionierrolle gespielt“, resümiert Thomas Rubatscher, International Director Information and Communication Technology bei der Dachorganisation der SOS-Kinderdörfer in Innsbruck. „Mittlerweile ist diese Kommunikationsform in unserer gesamten internationalen Organisation fest verankert und aus unserem Alltag nicht mehr wegzudenken.“ Für den reibungslosen technischen Ablauf sorgt Cisco.

[www.cisco.at](http://www.cisco.at)



Web-Konferenzen zählen für SOS-Kinderdörfer zum Alltagsgeschäft. Sollte mal ausnahmsweise ein Computer frei sein, dürfen diesen auch die Kinder benutzen. Foto: SOS-Kinderdörfer/Cisco

## Gute Verbindung dank moderner Technik

Umfassendes Update brachte für die Wirtschaftskammer Steiermark zeitgemäße Kommunikationsstrukturen.

Die Wirtschaftskammer (WK) Steiermark vertritt die Interessen der steirischen Wirtschaftsunternehmen und berät sie in Fragen der Unternehmensplanung und -entwicklung. Informations- und Wissensqualität sowie ein Top-Kundenservice haben absolute Priorität. Der Schlüssel dazu heißt Optimierung der internen und externen Kommunikationswege.

Die Lösung: Zum Einsatz kam die im Rahmen der Innovative Communications Alliance zwischen Nortel und Microsoft entwickelte Systemumgebung. Dabei wurde von Kapsch der Voice-over-IP-basierte Nortel Communications Server 1000 mit dem Microsoft Office Communications Server 2007 so integriert, dass die Anwendungen unter einer einheitlichen Microsoft-Office-Benutzeroberfläche nutzbar sind. Damit wurden die wesentlichen Ziele von Unified

Communications erreicht: Zugang zu den neuen Medien wie Audio- und Videokonferenzen sowie Instant Messaging, Zugriff auf zentrale Applikationen wie das „Service Center“ der WK Steiermark sowie die gesteuerte Erreichbarkeit durch die Nutzung von Presence Information. So konnten auch bisher eigenständige regionale Telefonanlagen eingespart werden. Um auch den fünf Vermittlungsstellen die Tätigkeit durch Presence Information zu erleichtern, wurden diese mit dem Kapsch-Smart-Switchboard ausgestattet.

### Umfassende Modernisierung

Für die WK Steiermark hat Kapsch folgende Leistungen umgesetzt: Planung, Design und Projektumsetzung der gesamten Unified-Communications-Lösung inklusive der umfassenden Erneuerung des 15 Jahre alten



Wer viel zu sagen hat, sollte auf entsprechende Kommunikationsstrukturen zurückgreifen. Foto: Photos.com

Systems auf einen Nortel Communications Server 1000 inklusive der Integration mit dem Microsoft Office Communica-

tions Server. Dazu kommt ein komplettes Dienstleistungspaket für die laufenden Serviceleistungen für das System

mit über 900 Arbeitsplätzen inklusive IP-Telefonie-Endgeräten und fünf Kapsch-Smart-Switchboard-Vermittlungsstellen. „Unser bisheriges System war in dieser Form nicht mehr zukunftssicher und stieß funktional an seine Grenzen. Wir haben uns gerne davon überzeugen lassen, dass für eine Unified-Communications-Lösung die Allianz aus Nortel, Microsoft und Kapsch am sinnvollsten ist“, so Wolfgang Schinagl, IT-Leiter der WK Steiermark. Kapsch ist spezialisierter Systemintegrator für Unified Communications und Microsoft Gold Certified Partner. Zudem wurde Kapsch von Microsoft für das Microsoft Voice Partner Program und Microsoft Technology Adoption Program ausgewählt und wird damit offiziell von Microsoft beim Thema Unified Communications unterstützt. [sog](http://sog)

[www.kapsch.net](http://www.kapsch.net)

## Special Innovation

# Datentransfers binnen Sekunden

Near Field Communication ermöglicht neue Wege im Zahlungsverkehr für Anbieter, Händler und Kunden.

Sonja Gerstl

Near Field Communication (NFC) ist auch in unserem Breitengrad ein Begriff, der immer häufiger zu hören ist. Unter NFC versteht man einen Übertragungsstandard zum kontaktlosen Austausch von Daten über kurze Strecken, deren Weiterentwicklung auch ein wichtiger Schritt für das M-Payment ist. So ist es nicht verwunderlich, dass viele M-Payment-Anbieter weltweit auf NFC setzen. Auch Österreichs mobiler Zahlungsmittelanbieter Paybox Austria sieht großes Potenzial in der NFC-Technologie für das Bezahlen mit dem Handy.

## Einfache Handhabung

„Durch NFC werden der Kauf und die Bezahlung für den Endkunden in vielen Bereichen, vor allem am Point of Sale, noch einfacher. Lediglich durch den Kontakt mit einem Touchpoint erhält der Kunde das Angebot aufs Handy und kann in wenigen Sekunden die gesamte Transaktion abwickeln“, erklärt Jochen Punzet, CEO von Paybox Austria. Aber auch für den Handel ergeben sich durch NFC viele Vorteile. Durch die neue Technologie werden Handys fast alle Bezahlfunktionen eines Bezahlterminals unterstützen. Eine einfache und sichere Freischaltung eines Anbieters wird dann ausreichend sein, damit auch kleine Händler mit ihrem Handy bargeldlose Zahlungen ohne weitere Infrastruktur wie Terminals, Kartenlesegeräte oder ISDN-Leitungen abwickeln können.

## Weltweiter Trend

Obwohl in NFC großes Potenzial gesehen wird, gibt es weltweit große Unterschiede in der Verbreitung. Während NFC im asiatischen Raum bereits weit verbreitet ist, steckt es in Europa noch in den Kinderschuhen. In Österreich ist vor allem Mobilkom Austria, Eigentümer von Paybox, im Bereich NFC aktiv. Gemeinsam mit den ÖBB wurde im Jänner 2009 ein Pilotprojekt für das NFC-Handy-Ticketing umgesetzt. Dabei wurde eine Anwendung entwickelt, die den gesamten Prozess von der Ticket-Bestellung über den Kauf und die Kontrolle bis zur Ent-



Im asiatischen Raum verfügen mehr als die Hälfte aller auf dem Markt erhältlichen Handys über einen integrierten Bezahlchip. In Österreich ist das derzeit noch die Ausnahme. Foto: Photos.com

wertung abdeckt. Die dadurch gesteigerte Benutzerfreundlichkeit für Fahrgast und Zugbegleiter spiegelt sich in der

von Jänner bis März 2009 im Rahmen des Pilotprojekts bestellten Anzahl von Handy-Tickets wider.

Während in Europa NFC noch in der Anfangsphase steckt, funktionieren in Japan kontaktlose Zahlungen mit dem Mobil-

telefon hingegen bereits seit Jahren. Experten führen die höhere Akzeptanz von NFC in Asien auf die Tatsache zurück, dass in Asien Städte und Infrastruktur sehr schnell wachsen. Dabei wird auf aktuelle Technik zurückgegriffen. Erste NFC-fähige Mobiltelefone wurden in Japan bereits im Juli 2004 entwickelt. Fünf Jahre später verfügt bereits die Hälfte aller Geräte über einen entsprechenden Bezahlchip.

In Europa gibt es derzeit noch vergleichsweise wenige NFC-fähige Handys. Das soll sich aber in naher Zukunft ändern und wird dazu beitragen, dass das Handy noch mehr zum Allround-Tool wird. Dann wird das Handy verstärkt zum Bezahlen verwendet werden und auch als Ausweis oder Zutrittskarte dienen.

[www.paybox.at](http://www.paybox.at)

# Vernetzte Informationswelten

Arbeiten, wo man gerade steckt – egal ob im Büro, daheim, bei Kunden oder im Stau.

Wozu unterschiedliche Netze für Sprache und Datenverkehr getrennt pflegen und verwalten? Spontane Zusammenarbeit ohne Medienbrüche, das ist es, was im Zeitalter der globalen Vernetzung zählt: eine beschleunigte Kommunikation und die Zusammenarbeit in Unternehmen und weit über deren nationalstaatliche Grenzen hinaus. Mit Unified Communication & Collaboration (UCC) jederzeit und auch von unterwegs alle erforderlichen Informationen und Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung zu haben, ist eine der Intentionen, die man bei T-Systems verfolgt.

## Simple Kontaktaufnahme

Sogenannte Unified Communications (UC) führen alle Kanäle moderner Kommunikation auf einer leicht bedienbaren Oberfläche zusammen. Was das für den Alltag bedeutet, ist leicht erklärt. Der Kontakt zu Kollegen oder Partnern lässt sich bequem über einen Mausklick herstellen. Die Anzeige des individuellen Präsenzstatus des Gesprächspartners erleichtert die Wahl des richtigen Mediums,



Alle notwendigen Informationen und Kontakte allzeit bereit zu haben, ist ein Vorteil von Unified Communications. Foto: Photos.com

und man ist optimal erreichbar. Lästiges Wählen verschiedener Telefonnummern mit separaten Mailboxen entfällt. Durch die Integration von Kalenderfunktion und Telefonanlage weiß die UCC-Lösung von T-Systems stets genau, ob der Gesprächspartner frei ist, sich im Meeting befindet, telefoniert oder unterwegs ist.

Das wesentliche Potenzial von Unified Communications liegt jedoch in der Erweiterung um Kollaboration, also spontaner Zusammenarbeit in Echtzeit. Telefonate können ebenso

kurzfristig wie sicher mit einem Klick zu einer Telefon- oder Videokonferenz erweitert werden. Klarerweise können dabei auch gemeinsam Dokumente bearbeitet und Versionen abgeglichen werden.

Und: Es spielt keine Rolle, ob sich der Gesprächspartner am Arbeitsplatz befindet, gerade in einer der zig unternehmens-eigenen Niederlassungen arbeitet oder unterwegs nahtlos via Smartphone oder Laptop angebunden ist. Projektarbeit und Service werden auf diese Art und Weise vollkommen frei

von Ortsgebundenheit. In vielen Prozessen spielt gerade die Erreichbarkeit von Entscheidungsträgern eine entscheidende Rolle. Eine intelligente Integration von UCC-Technologien in die Prozesswelt schlägt hier die Brücke.

## Optimales Zusammenspiel

Als Basis für die vollständige Integration sämtlicher Kommunikationskanäle fungiert ein All-IP-Netz, das Sprache, Daten- und Video-Kommunikation auf einer gemeinsamen Plattform vereint. Diese homogene Infrastruktur macht eine aufwendige Pflege unterschiedlicher Netze hinfällig und ermöglicht die nahtlose Integration bislang getrennter Kommunikationswelten von Endgeräten und Applikationen.

Anbieter wie T-Systems sorgen herstellerneutral für ein optimales Zusammenspiel sämtlicher Elemente: von der Infrastruktur über die stabile und ausfallsichere Vernetzung bis hin – sofern gewünscht – zur Integration entlang der Prozessketten ihrer Kunden. *so*

[www.tsystems.at](http://www.tsystems.at)

## Special Innovation

# Zuverlässige Kommunikationswege

Je leichter der Daten- und Informationsaustausch fällt, desto mehr profitieren Mitarbeiter und Unternehmen.

**Sonja Gerstl**

Egal ob in der Arbeit oder in der Freizeit – jederzeit miteinander in Kontakt treten zu können, gilt längst schon nicht mehr als „Luxus“, sondern vielmehr als eine gesellschaftliche Grundvoraussetzung. IT- und Kommunikationstechnologieanbieter offerieren immer umfangreichere Packages, die zwar einfach in der Bedienung sind, aber dennoch eine breite Angebotspalette an Services bereitstellen.

Omni-Touch 8660 My Teamwork von Alcatel Lucent ist eines dieser kompakten Angebote, bei dem selbst Durchschnittsnutzer keine Probleme bei der Handhabung haben.

### Niedrige Kosten

Das Produkt verbindet Mitarbeiter für virtuelle Meetings und Ereignisse und ermög-



**Wozu in die Ferne schweifen: Virtuelle Konferenzen senken Reisekosten und sparen Mitarbeitern viel Zeit, die anderwärtig genutzt werden kann.** Foto: Alcatel-Lucent

licht hierdurch Kosteneinsparungen. Bei Omni-Touch 8660 My Teamwork handelt es sich um eine softwarebasierte Multimedia-Unternehmenskommunikationslösung für mehrere

Teilnehmer, die bei niedrigen Investitions- und Gesamtbetriebskosten auf allgemein erhältlicher Computer-Hardware ausgeführt werden kann. Damit lassen sich über jedes Endge-

rät und mit jedem Browser interne und externe Konferenzen abhalten.

### Einfache Handhabung

Die Installation von Software oder die Verwendung eines VPN (Virtual Private Network) ist nicht erforderlich. Die einfach zu bedienende Oberfläche mit Anwesenheitserkennung unterstützt ein umfassendes Funktionspaket einschließlich Meet-

ings-, Ad-hoc- sowie geplanter Meetings mit Click-to-Conference, Instant Messaging und Chat, Anwendungs- und Desktop-Freigabe, Dokumenten-Management, integrierten hochauflösenden Videos und vielem mehr.

Hohe Benutzerakzeptanz steigert darüber hinaus die Rentabilität, da die Plug-and-Play-Benutzeroberfläche nur ein geringes Maß an Schulung erfordert. Zu verdanken ist das speziellen Konferenzsteuerungselementen, die nur mit einem Mausklick einfach zu bedienen sind. Die präsenzstatusbasierte Teamarbeit verhindert wiederum Verzögerungen, wie sie durch E-Mail- oder Voice-Mail-Kommunikation entstehen können. Auf diese Weise wird eine effiziente, sprich: ergebnisorientierte Echtzeitkommunikation mit kürzeren Antwortzeiten gefördert.

Das Paket eignet sich aufgrund seiner preiswerten Anschaffungs- und Betriebskosten vor allem für kleine und mittlere Unternehmen.

[www.alcatel-lucent.at](http://www.alcatel-lucent.at)

## Bereit in Echtzeit

Alcatel-Lucent versorgt Ultra Trail mit Kommunikationslösung.

Der „Ultra Trail du Mont Blanc“ gilt als das Mekka der Ultra-Bergläufer. Um daran teilnehmen zu können, muss jeder Läufer eine Qualifikation in Form von Vorbereitungsläufen nachweisen. Trotzdem ist die Ausfallsquote von rund 60 Prozent extrem hoch. 166 Kilometer Streckenlänge und 9400 Höhenmeter sind in einer Zeit von maximal 48 Stunden zu bewältigen. Der Lauf führt über das komplette Mont-Blanc-Massiv durch die Länder Frankreich, Italien und Schweiz. Bis zu 4000 Läufer aus mehr als 60 verschiedenen Ländern nehmen Jahr für Jahr daran teil.

Für die Organisatoren dieses Mega-Events stellt das naturgemäß eine enorme logistische Herausforderung dar – und zwar vor, während und nach dem Zwei-Tages-Lauf.

### Enorme Logistik

Schon lange vor der eigentlichen Veranstaltung, die Ende August vom Stadtzentrum von Chamonix aus ihren Lauf nimmt, beginnt für das Organisationsteam die Arbeit. Tausende Anmeldungen müssen sondiert und



**Eine allzeit gesicherte Kommunikation ist bei sportlichen Großereignissen von enormer Wichtigkeit.** Foto: Alcatel-Lucent

registriert werden. Am Tag vor dem sportlichen Großereignis stehen zur Rund-um-die-Uhr-Betreuung der Läufer, der Medien und der Zuschauer zusätzlich rund 1300 Helfer bereit, die – sobald der Startschuss erfolgt – für die nächsten 48 Stunden jederzeit und zuverlässig miteinander in Kontakt treten können müssen.

Und das alles unter extrem schwierigen geografischen Bedingungen – sprich: an oder auf den Bergen – und das noch dazu in drei verschiedenen Ländern. Alcatel-Lucent hat die nicht

minder sportliche Herausforderung angenommen und den „Ultra Tail du Mont Blanc“ mit einer entsprechenden Kommunikationslösung ausgestattet.

Das umfassende Daten- und Informationsübertragungspaket, das auf einer My-Teamwork-Lösung basiert, gewährleistet in weiterer Folge eine problemlose Kommunikation zwischen Veranstaltern und Helfern, Teilnehmern, Medien und auch den Zuschauern, die vor Ort und rund um die Welt diesem einzigartigen Event bewohnten. *sog*

## Top-Verbindung

US-Konzern setzt auf Know-how aus Paris.

Tuthill Corporation ist ein diversifizierter, weltweit tätiger Hersteller für die Entwicklung und Lieferung von Industrie-Produkten in über 150 Märkten, darunter USA, Europa, Afrika, China, Australien und Neuseeland. Alcatel-Lucent hat für das traditionsreiche US-amerikanische Unternehmen die alte analoge Kommunikationsinfrastruktur gegen eine moderne Voice-over-Internet-Protocol (VoIP)-Lösung ersetzt. Das sorgte in weiterer Folge nicht nur für bessere und vor allem sicherere weltweite Verbindungen, sondern verhalf dem Global Player zudem zu einer ganz erheblichen Reduktion seiner Betriebskosten.

### Modernes Gesamtpaket

Neben der integrierten Kommunikationslösung Omni-PCX Enterprise, die bewährte Technologien wie TDM-Telefonie mit

neuen Technologien wie einer eigenen IP-Plattform und Session-Initiation-Protocol-Unterstützung verbindet, kam dabei auch noch My Teamwork zum Einsatz. Diese softwarebasierte Multimedia-Konferenz- und Teamarbeitslösung ist über jedes Telefon, von jedem Standort aus und mithilfe sämtlicher Browser für sichere Konferenzen nutzbar. Komplettiert wurde das umfassende Kommunikationspaket mit Omni-Switch.

Warum sich Tuthill Corporation unter den acht Anbietern ausgerechnet für den europäischen Kandidaten entschieden hat (der Rest kam aus den USA), ist für Don Mack, den Leiter der konzerneigenen IT-Abteilung, leicht erklärt: „Das exzellente Preis-Leistungsverhältnis und die zahlreichen Referenzen, über die Alcatel-Lucent verfügt, haben uns überzeugt.“ *sog*